



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“SISTEMA INFORMÁTICO DE SOPORTE Y SU INFLUENCIA EN  
EL PAGO DE PENSIONES DE JUBILADOS, MINISTERIO DE  
ECONOMÍA Y FINANZAS, LIMA - 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**MARCOS ANTONIO GARCÍA SEGURA**

**ASESOR:**

**DR. LEON ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**PLANIFICACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**(2016)**

## Página de Jurado



Mg. Marybel Rodríguez  
Secretario



Dr. Lessner Augusto León  
Presidente



Dra. Mairéna Fox Luján  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi Madre Zenobia Segura Cervantes y quien en vida fuera mi Padre Carlos Miguel García Calderón, que día tras día, me demostraron el inmensurable amor que son capaces de impartir; por aquellos años de inquebrantable paciencia para con nosotros, por aquellos años de ardua lucha y sacrificio, por aquellos años donde preferían nuestro bienestar antes que su propia salud, gracias por todo, gracias por a pesar de su avanzada edad nunca se olvidaron de darme aliento, gracias por a pesar de su frágil memoria nunca se olvidaron de recordarme cual es mi camino; por todo ello Mucha Gracias.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer en primer lugar a mi madre por su enorme apoyo incondicional,

Al todo poderoso que siempre cuida e ilumina mi camino

A la señorita Elva chavera por sus palabras sinceras, a quien considerare mi primera coaching profesional

A todos los docentes que tuve la oportunidad y dicha de conocer en este camino académico universitario; resultando muchos de ellos una enorme referencia e influencia para mi persona; les agradezco su digna labor enseñanzas para con nosotros

Muchas gracias por todo!

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Marcos Antonio García Segura identificado con DNI N° 46991583, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 10 de Diciembre 2016



---

**Marcos Antonio García Segura**

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Sistema Informático de Soporte y su influencia en el pago de pensiones de jubilados, Ministerio de Economía y Finanzas, Lima- 2016", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Marcos Antonio Garcia Segura

## INDICE

CARATULA	
PAGINAS PRELIMINARES	
PÁGINA DE JURADO .....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	V
PRESENTACIÓN .....	VI
INDICE .....	VII
ABSTRACT .....	IX
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	10
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	12
1.2.1 Antecedentes nacionales:.....	12
1.2.2 Antecedentes Internacionales.....	14
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA:.....	16
1.3.1 Variable independiente: Sistema informático de Soporte .....	16
1.3.1.1 Dimensión 1: Sistema.....	17
1.3.1.1.1 Indicadores.....	17
1.3.1.2 Dimensión 2 : Informacion.....	17
1.3.1.2.1 Indicadores.....	18
1.3.1.3 Dimensión 3 : Toma de Decisiones.....	18
1.3.1.3.1 Indicadores.....	19
1.3.1.4 Dimensión 4: Base de Datos .....	19
1.3.1.4.1 Indicadores.....	19
1.3.2 VARIABLE DEPENDIENTE: PAGO DE PENSIONES.....	20
1.3.2.1 Dimensión 1: Pensión de Viudez .....	21
1.3.2.1.1 Indicadores.....	21
1.3.2.2 Dimensión 2: Pensión de Cesantía .....	22
1.3.2.2.1 Indicadores.....	22
1.3.2.3 Dimensión 3: Pensión de Orfandad.....	23
1.3.2.3.1 Indicadores.....	23
1.3.2.4 Base Teórica.....	24
1.4 Formulación del Problema .....	24
1.4.1 PROBLEMA GENERAL .....	24
1.4.2 Problemas Específicos .....	24
1.5 JUSTIFICACIÓN .....	25
1.6 HIPÓTESIS.....	26
1.6.1 Hipótesis General .....	26

1.6.2 Hipótesis Específica.....	26
1.7 Objetivos.....	26
1.7.1 OBJETIVO GENERAL.....	26
1.7.2 Objetivos Específicos:.....	27
II METODO.....	27
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
2.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	28
2.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	28
2.1.3 MÉTODO.....	28
2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	10
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
2.3.1 POBLACIÓN.....	31
2.3.2 MUESTRA.....	31
2.3.2.1 Muestra Probabilística.....	32
2.3.2.1.1 Muestreo Aleatorio Simple.....	32
2.3.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	32
2.3.4 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	32
2.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	32
2.4.1 TECNICA.....	32
2.4.2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
2.4.3 VALIDEZ.....	33
2.4.4 CONFIABILIDAD.....	34
2.5 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	34
2.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	34
III. RESULTADOS.....	35
3.1 PRUEBA DE NORMALIDAD.....	35
3.2 CONTRASTACIÓN Y CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS.....	35
3.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	41
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIÓN.....	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
VII REFERENCIAS.....	54
7.1 BIBLIOGRAFIA.....	54
VIII. ANEXOS.....	61



## **RESUMEN**

Se realizó la investigación titulada "Sistema Informático de Soporte y su Influencia en el Pago de Pensiones de jubilados, Ministerio de Economía y Finanzas, Lima – 2016" cuyo objeto de estudio fue determinar si el sistema informático de soporte influye en el pago de pensiones de jubilados, se realizó con una población de 80 personas utilizando una muestra de 66. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 21 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS v22. Obteniendo como conclusión que la utilización del Sistema Informático de Soporte influye significativamente en el pago de pensiones de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas.

**Palabras Claves:** Pensión de cesantía, viudez, orfandad, sistema informático.

## **ABSTRACT**

Is carried out the research titled "system computer of support and its influence in the payment of Inns of retired, Ministry of economy and finance, Lima-2016" whose object of study was determine if the system computer of support influences in the payment of Inns of retired of the Ministry of economy and finance, is performed with a population of 80 people using a shows of 66. The data were collected through technical survey using as an instrument to the questionnaire, consisting of 21 questions in Likert scale. The validation of the instrument is made by judgment of experts and the reliability of the same is calculated through the coefficient alpha of Cronbach. Once collected these data were processed and analyzed in the statistical program SPSS v22. With the conclusion that the use of the computer support system significantly influences the payment of pensions for retired employees of the Ministry of economy and finance.

**Words key:** Pension, unemployment, widowhood, orphanhood, computer system.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática

A nivel internacional dentro de los sistemas pensionarios de América Latina fue necesario resaltar algunos aspectos relevantes: entre ellos reconocer que existen diversos modelos de sistemas provisionales que dan resultados positivos como es en el caso de Chile, quienes fueron los pioneros en América Latina en sustituir el antiguo sistema de reparto por un nuevo sistema de capitalización individual

A nivel nacional el sistema pensionario peruano presenta dos sistemas pensionarios: el sistema de reparto (sistema nacional de pensiones) y el sistema de capitalización individual (sistema privado de pensiones). (Mef, 2003, p. 53).

El sistema nacional de pensiones es un sistema que se apega a un programa social solidario que tienen como premisa brindar una prestación fija como medida para aquellos servidores que en su etapa activa no alcanzaron un monto suficiente de pensión (Sistema de Reparto) (Mef, 2003, p. 53).

No obstante el sistema privado de pensiones (sistema de capitalización individual), creado en el año de 1992, siguiendo el modelo de Chile, tuvo como objeto principal asistir al progreso del sistema previsional en el área de pensiones conformados por las AFP's; estas realizan los cálculos sobre las bases de los aportes que cada trabajador realiza a lo largo de su vida activa en un fondo individual.

Asimismo, es importante resaltar que en la actualidad la planilla de pensiones representa el 0.088% del PBI nacional, beneficiando a más de medio millón de personas y afectando de manera considerativa el tesoro de la nación. (Pagina Institucional del ministerio de Economía y Finanzas – Presupuesto Público)

Algo no muy diferente sucede en las entidades públicas, como es el caso del Ministerio de Economía y Finanzas, que al otorgar pensiones a los trabajadores del Decreto ley 20530; entre ellos cesantes, viudez y orfandad mediante la metodología del sistema de reparto, este no es ajeno a los errores materiales originados por la

**inexacta y poca oportuna información**, siendo en muchas situaciones generadora de abonos indebidos, causando pérdidas notorias al tesoro público.

De otro lado, recordemos que los Sistemas Pensionarios se encuentran interconectados a una red de sistemas que nos proporciona e intenta disminuir aquellos retrasos generados incluso por la deficiente disponibilidad de información, útil en la toma de decisiones, siendo causa oportuna en la obtención de una ventaja estratégica, y mayor precisión en los pagos pensionarios

Por consiguiente y debido a los efectos de la globalización; en el ambiente organizacional los sistemas de información resultan imperativas herramientas de gestión que facilitan a los usuarios poder lidiar con la demandante competitividad global; proporcionando a los usuarios una síntesis informática de la gestión, disminuyendo la complejidad para la toma de decisiones.

Todo ello en la actualidad, no es ajeno en los organismos estatales, que vieron y aprovecharon en gran medida la utilización de estos sistemas informáticos,

De otro lado; el ministerio de Economía y finanzas no puede ser la excepción, dado a la gran cantidad de información que debe procesar día a día y a la demanda diaria de expedientes; toda vez que es la entidad encargada de proponer, diseñar, ejecutar la política económica a nivel nacional; es por ello que dado la necesidad requiere contar con sistemas de información que proporcionen soporte y simplifiquen las tediosas cargas informáticas.

Actualmente el Ministerio de economía y finanzas, cuenta con una herramienta sistemática que se encarga de brindar soporte a la decisión de pago de pensiones, de nombre AIRHSP, en donde se registran todos los datos referente a los recursos humanos del sector público, dicho sistema les permite al área de pensiones (encargada de realiza el cálculo de pensión), realizar un filtro al momento de asignar el monto a pagar, determinando si corresponde proceder con el pago ò realizar el corte respectivo de pensión, evitando en muchos casos pagos indebidos de pensión.

## **1.2 Trabajos Previos**

### **1.2.1 Antecedentes nacionales:**

Zarate, (2007), presento una tesis titulada “Sistema de información de soporte a la planificación curricular de la institución Educativa”, tesis para optar por el título de Ingeniero Informático por la Pontificia Universidad Católica del Perú, cuyo objetivo general fue el de promover la capacitación y el perfeccionamiento de los docentes en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, así como integrar y brindar soporte a proyectos con fines educativos que sean multisectoriales o, que provenga de sectores extremos al órgano supervisor, se consideró como población a los centro educativos de Lima- Región, y como muestra al centro educativo “ Melitón Carbajal- Lima; como conclusiones se estimó que hubo: Reducción del tiempo de los procesos administrativos internos de los centros educativos, como la matrícula y registro de personal; el sistema redujo en 75 % el tiempo de registro de las calificaciones por sección, permitiendo a los docentes mayor facilidad para administrar las notas, la funcionalidad ha permitido administrar con mayor facilidad las faltas de los alumnos de una manera exacta.

Villena, (2012), presento una investigación titulada “Sistema Informativo para el Proceso de Pago de Remuneraciones en el Área de Recursos Humanos- FUNAHPU, para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas, cuyo objetivo general fue determinar la influencia de un sistema de informática en el proceso de pago de Remuneraciones en el Área de Recursos Humanos- FONAHPU. Esta investigación demostró y concluyo que el tiempo de atención al trabajador en el proceso de pago de las trabajadores sin el sistema informático alcanzo los 7.28 minutos, lo que significa una reducción significativa de 5.14 minutos en dicho proceso permitiéndonos aprovechar este ahorro de tiempo en otras actividades productivas involucradas a dicho proceso, resultando en consecuencia una disminución de 42.47% de retraso, siendo un factor importante a considerar.

Carranza, (2009), presento una investigación titulada “análisis, diseño e implementación de un sistema de solicitudes de pago de remuneraciones eventuales” para obtener el título de Ingeniero Informático por la Pontificia Universidad Católica del Perú, cuyo objetivo general es el de realizar el estudio, modelo y ejecución de un grupo global de aplicaciones que permitan gestionar todas las peticiones de pago de remuneración adicional en la Pontificia universidad Católica del Perú, dicha institución realiza desembolsos y atiende peticiones de pago por montos considerables, ascendentes a una planilla de 1500 personas, concluyendo en que resultaba imperativo automatizar dicho proceso, cuya finalidad era el de permitir simplificar y agilizar las tareas del personal responsable en la ejecución del presupuesto y de la unidad de planilla quienes eran responsables directamente de dicho procedimiento.

Gonzales y Ruiz, (2014), presento una investigación titulada, “ Propuesta de un Sistema de Información que Optimice los Procesos en el Área de Recaudación de la Institución Educativa Privada Fernando Rossi Emanuelli de Cayaltí – Chiclayo 2013”, para obtener el título Profesional de Contador Público por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, entre sus Objetivos Específicos se consideró determinar los requerimientos para la elaboración de un sistema de información para el proceso de inscripción, matrícula y pagos de pensión en la IEP, en una población de 53 padres de familia de dicha institución. La presente investigación culmino demostrando que las instituciones educativas se ven en la necesidad de ser eficientes en el desempeño de sus funciones, para así asegurar el buen servicio a los padres y alumnos y ser más competitivos. Por tanto resultado de gran importancia la automatización de la información obtenida de los procesos del área de recaudación y su adecuación continua, en concordancia con los nuevos requerimientos y avances tecnológicos, para así colocarse a la par de las demás instituciones.

### **1.2.2 Antecedentes Internacionales**

Gimeno, (2010) con la tesis titulada “La influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales. la banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito”, para obtener el grado de Doctor por la Universidad de Valencia-España, esta investigación tuvo como objetivo general analizar correlación de la nuevas tecnologías de la información y sus similares, así como sus consecuencias en las estrategias empresariales, la banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito. Concluyendo en lo siguiente: las tecnologías de la información e internet han trasgredido en el desarrollo de la estrategia empresarial, principalmente en el caso e las cooperativas de crédito. En esta investigación se logró sustentar la apretada correlación que poseen las tecnologías de la información con las estrategias organizacionales, así como su influencia en la planeación estratégica, ventaja comparativas y competitivas, otorgándoles un valor añadido siendo motivo de diferenciación. Asimismo se logró evidenciar que resultó ser una fortaleza en la manera que sepamos aprovecharlo, pero también una gran debilidad, ya que al ejercer al uso inadecuado podría ser acreedor de un daño irreparable si lo que se busca es permanecer en el mercado.

Paños, (1999), presento la tesis titulada “Las tecnologías de la información como fuente de ventajas competitivas. Una aproximación empírica”, para obtener el Grado de doctor por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Murcia-España; teniendo como objetivo principal implementar un diseño que permita y desarrolle los servicios de las tecnologías de la información y la manera en que estas herramientas influyen significativamente en el desempeño de la organización, a través del uso de las mismas. Concluyendo en que los diseños propuestos cumplen con las premisas de identificar lazos positivos entre la dedicación de invertir esfuerzo en las tecnologías de la información organizacional determinados en el crecimiento logrado en cada segmento de la información, así

como la precisión en el desempeño empresarial inducida por las ventajas estratégicas conseguidas condicionalmente a través de las tecnologías de la información (TI).

Ochoa, (2014), presento la tesis titulada “Análisis sobre la Administración del Sistema General de Pensiones de Vejez, en el régimen de prima media con prestación definida en Colombia”, para obtener el título de Administrador de Empresas por la universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, cuyo objetivo Principal fue el de implementar una propuesta de mejoramiento de la administración del sistema general de pensiones de vejez, en el régimen de prima media con prestación definida en Colombia; la población la constituye toda la población de adultos mayores contemplados en los regímenes de prima media con prestación definida; cuya investigación concluyo en una propuesta general : la primera es mejorar la cobertura, que pasaría del 43% en la actualidad al 80.3%, en el 2030, un aumento considerable en poco mas de 15 años, sin embargo como se llegaría a esa cifra. Crease una subcuenta de subsistencia del Fondo de Solidaridad Pensional, destinado a la protección de las personas en estado de indigencia o de pobreza extrema, mediante un subsidio económico; el manejo del fondo permitirá en primera instancia luchar contra la pobreza, la cual en el país ha terminado sumergiéndose en la miseria y el abandono de los adultos mayores que no tienen ninguna clase de protección.

Arzola y Tovar, (2005), presento una tesis titulada “Composición Optimo de un portafolio de inversión que garantice el pago de jubilaciones de un plan privado venezolano”; para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales por la Facultad de ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Católica Andrés Bello- Venezuela; cuyo objetivo Principal fue definir la constitución impecable de un sistema de inversión que permita cumplir con el abono de pensión de un sistema en particular de pensión complementaria. Concluyendo en que resultaba menos oportuno, desde el enfoque empresarial que se implementen bocetos de proyectos

de jubilación complementaria que salvaguarden a los jubilados de las implicancias de la inflación, ya que para esto se necesitan enormes capitales que permitan equiparar la validez de la pensión.

### **1.3 Teorías Relacionadas al Tema:**

#### **1.3.1 Variable independiente: Sistema informático de Soporte**

Los Sistemas de Información de soporte son herramientas que le proporcionan a los decisores, de forma oportuna y selectiva, la información relevante que precisan para tomar decisiones. Como resultado, los decisores estarán en condiciones de tomar decisiones de mayor calidad en un menor tiempo. (Arjonilla y Medina, 2011, p.147).

El sistema de información de soporte es un conjunto organizado de personas, procedimientos , softwares y dispositivos que soportan la base de datos para resolver problemas específicos, [...], un sistema de información de soporte puede está formado por un grupo de modelos que se utiliza para brindar soporte a la persona que toma decisiones y a los usuarios, un conjunto de hechos e información para ayudar a la toma de decisiones , y un sistema y procedimientos que permite a quienes toman decisiones y a otros usuarios interaccionar en dicho sistema. (Stair y Reynolds, 2010, pp. 22-23).

El sistema de información de soporte es un sistema de información basado en una computadora diseñada para ayudar a las corporaciones a aumentar su participación en el mercado, reducir los costos, incrementar la rentabilidad y mejorar la calidad del producto. Al automatizar una parte del proceso de toma de decisiones, los sistemas permiten a los administradores aplicar análisis que antes no existían. (Oz, 2008, p. 321).

Al respecto, dichos autores comparten la importancia de los sistemas informáticos de soporte en toda organización, ya que son estos los encargados de brindar



información pertinente, a través de un proceso sistemático para la toma de decisiones imperativo en toda organización.

### **1.3.1.1 Dimensión 1: Sistema**

Oz, (2008) nos dice lo siguiente:

“Un sistema es una matriz de componentes que colaboran para alcanzar una meta en común, o varios, al aceptar entradas, procesarlas y producir salidas de una manera organizada” (p, 9).

#### **1.3.1.1.1 Indicadores**

##### **Meta**

“Una meta representa un estado futuro deseado, exacto y mensurable que la compañía deseada alcanzar” (Hill, Jones & Schilling, 2015, p. 16)

##### **Entradas**

“Es Recopilar información e introducir los datos en el sistema de información. Casi todos los datos que una organización emplea como entradas para su sistema de información se generan y recopilan dentro de la organización” (Oz, 2008, p. 15).

##### **Salidas**

“En el ambiente de los sistemas de información, la salida involucra la producción de información útil, por lo general en la forma de los documentos y reportes” (Stair y Reynolds, 2010, p. 10).

### **1.3.1.2 Dimensión 2 : Informacion**

Arjonilla y Medina ( 2011) nos dice lo siguiente:

La Información es un recurso básico de gran valor para las empresas que la gestionan adecuadamente. La información es interpretada y

transformada en decisiones y acciones. Las empresas están constantemente, por una parte generando información interna y captando información externa de sus clientes, proveedores, socios y socios comerciales; y, por otra parte recabando información externa de su entorno para superar o aprovechar que la realidad económica se desarrolla en mercados de información imperfecta y asimétrica (p.18).

#### **1.3.1.2.1 Indicadores**

##### **Recursos**

“Comprenden muchos tipos de base de datos operacionales y especializadas así como las bases d datos analíticos y los bancos de datos externos, almacenan y suministran datos e información para procesos empresariales y respaldo de las decisiones gerenciales” (O’ Brien, 2003, p.621)

##### **Información Interna**

Heredero, Hermoso, Romo & Salgado ( 2004) proponen que:

La información Interna se puede obtener en gran medida de los diferentes sistemas de información es aquella que se produce en el interior de la organización como consecuencia de las distintas actividades cotidianas que se desarrollan en su seno, así como las normas y reglas de funcionamiento establecida (p.19).

##### **Informacion Externa**

“La Información externa es aquella que se genera en el entorno exterior en el que la empresa está situada y desarrolla su actividad “ (Heredero, Hermoso, Romo & Salgado, 2004, p.19).

#### **1.3.1.3 Dimensión 3 : Toma de Decisiones**

Según Beynon, 2014, lo define de la siguiente manera

La toma de decisiones se presenta como una búsqueda de una solución satisfactoria, en lugar de presentarse como un comportamiento racional. La toma de decisiones describen como la persona toma decisiones en un tiempo limitado, basándose en información limitada y con la capacidad limitada de procesar información (p. 96).

#### **1.3.1.3.1 Indicadores**

##### **Tiempo limitado**

“La mayor parte de la toma de decisiones para la gestión debe realizarse en una cantidad de tiempo finita” (Beynon, 2014, p. 96)

##### **Información limitada**

“En la mayoría de las situaciones factibles es imposible recopilar todos los datos posiblemente significativos para el problema por una limitación de recursos” (Beynon, 2014, p. 97).

#### **1.3.1.4 Dimensión 4: Base de Datos**

Según Villar & Fernández, 2006,

“La base de datos es una recopilación de datos referente a un asunto” (p. 39).

##### **1.3.1.4.1 Indicadores**

##### **Recolección de Datos**

“Es información con características similares, es por ello, pueden ser clasificados, ordenados, y se puede traer información concreta” (Villar & Fernández, 2010, p.39).

#### **1.3.1.5 Base Teórica**

##### **Cadena de Valor**

Esta Teoría tiene como principal exponente al profesor e investigador Michel Porter, conocido Gurú internacional, quien presento en el año de 1985 en su libro

“ventaja Competitiva” la definición de la cadena de valor, que no es más que una herramienta de análisis y planeación estratégica, que permite realizar una evaluación interna de las actividades que se realiza la organización, dividiéndose en dos grupos: actividades primarias, conformada por actividades de logística interna, operaciones, logística externa, marketing, ventas y servicio. Las actividades de apoyo conformada por abastecimiento, desarrollo tecnológico, administración de recursos humanos e infraestructura de la empresa; cuya finalidad es la de generar un valor agregado al cliente final. (Porter, 2006, p. 205)

El modelo de la cadena de valor identifica puntos de apalancamiento crucial y específico donde la empresa puede utilizar la tecnología de la información con mayor eficacia para reforzar su posición competitiva y generar un impacto estratégico

### **1.3.2 Variable Dependiente: Pago de Pensiones**

Ley Nº 20530. Perú, 24 de febrero de 1974. Artículos Nºs 3, 4, 28, 54 y 55

El trabajador adquiere derecho a pensión al alcanzar quince años de servicio real y remunerado, si es hombre; y doce y medio, si es mujer; Las pensiones que se otorga son: Pensión para el trabajador: Cesantía e invalidez; Pensión para los deudos: Sobrevivientes; las pensiones que sobrevivientes que se otorga son las siguientes: de Viudez, Orfandad; y, de ascendientes; y, se suspende y caduca la pensión en los casos siguientes: no acreditar el pensionista la subsistencia de los requisitos que dieron derecho a la pensión; reingresar al servicio del estado; haber alcanzado los hijos la mayoría de edad, salvo se encuentren incapacitados física o mentalmente, haber fallecido el titular de la pensión; haber recuperado las facultades físicas o mentales; o, por haber contraído matrimonio los titulares de la pensión de sobrevivientes.

### **1.3.2.1 Dimensión 1: Pensión de Viudez**

Ley N° 20530, Artículo 32°, la pensión de viudez se otorga de acuerdo a las normas siguientes:

Solo si hubiese conyugue sobreviviente, este percibirá el integro de la pensión de sobreviviente. Se otorgara al hombre, siempre que se encuentre incapacitado para subsistir por sí mismo, carezca de renta afecta a ingresos superiores al momento de la pensión y no este amparado por algún sistema de seguridad social. Asi mismo no genera pensión de viudez el trabajador que fallece antes de doce meses de celebrado su matrimonio, salvo en los siguientes casos; que el fallecimiento se haya producido por accidente, que el trabajador y su conyugue tengan o hayan tenido hijo comunes, o que la viuda se encuentre en estado grávido a la fecha del fallecimiento.

#### **1.3.2.1.1 Indicadores**

##### **Sistema de Seguridad Social**

“Constituyen un eficaz instrumento de la política social del país, y tienen como objetivo primordial asegurar la protección de los individuos frente a determinadas situaciones de necesidad legalmente previstas” (Publicaciones Vértice, 2011,p. 10).

##### **Matrimonio**

“La palabra matrimonio alude indistintamente al acto creador o al ligamen o estado matrimonial. En este ultimo sentido, la institución es tan antigua como la humanidad, e implica la unión plena permanente y legal de hombre y mujer” (D’Agostino, 2006, p. 338).

##### **Incapacidad**

“Es llamado incapacidad, puesto que la persona no esta en disposición, es decir no tiene la capacidad para ejercer sus labores habituales” (Fournier, 2011, p. 49).

### **1.3.2.2 Dimensión 2: Pensión de Cesantía**

Ley N° 20530, Artículo 16°, la pensión de cesantía se otorga de acuerdo a las siguientes normas

Las pensiones de cesantía se regularán en base al ciclo laboral máximo de treinta años para el personal masculino y veinticinco años para el femenino, a razón, según el caso de una treintava y veinticincoava parte del promedio de las remuneraciones pensionables percibidas en los doce últimos meses por cada año de servicio. A efectos de regular pensión o compensación, procede la acumulación de servicios, siempre que estos no hubiesen sido simultáneos se suspende y caduca la pensión en los casos siguientes: no acreditar el pensionista la subsistencia de los requisitos que dieron derecho a la pensión; reingresar al servicio del estado y haber fallecido el titular de la pensión

#### **1.3.2.2.1 Indicadores**

##### **Caducidad**

“Es preestablecer el tiempo en que un derecho puede ejercitarse útilmente” (Galindo, 2006, p.306).

##### **Suspensión**

“Es la privación temporal del ejercicio de sus funciones y todos los derechos inherentes a la condición” (Sánchez, 2007, p. 531).

##### **Requisitos**

“Son aquellos elementos indispensables para el desarrollo de las funciones” (García, Hierro & Jiménez, 2001, p. 131).

## **Acreditación**

“Se entiende por acreditación que una determinada entidad o agente cumple determinados requisitos relativos a su capacidad técnica y financiera para cumplir con objetividad los cometidos asignados” (Galan & Prieto, 2010, p. 44).

## **Ciclo Laboral**

“Se describe como el tránsito desde la incorporación al mercado laboral y permanecía hasta la edad de retiro” (Bucheli, 2007, p.11).

## **Reingresar al Servicio del estado**

“Es aquella acción que se da, condicionado a las necesidades del servicio, siempre que reúna los requisitos para el desempeño del puesto” (Sánchez, 2007, p. 533).

### **1.3.2.3 Dimensión 3: Pensión de Orfandad**

Ley N° 20530, Artículo 34°, la pensión de orfandad se otorga de acuerdo a las siguientes normas:

El derecho a goce de pensión se otorgara a los hijos del trabajador, menores de edad, los hijo mayores de edad en estado de incapacidad, física o mental desde su minoría de edad, las hijas mayores de edad siempre y cuando no realicen actividad lucrativa

#### **1.3.2.3.1 Indicadores**

##### **Menor de Edad**

“Se entiende por menor de edad a toda persona menor de 18 años de edad” (Carmona , 2012, p. 243).

##### **Mayoría de Edad**

“Es la condición de quien, a efectos jurídicos puede valerse por si mismo” (Kressova & Garcia, 2011, p. 852)

## **Actividad Lucrativa**

“Todo aquel que actúa con el fin de adquirir bienes (dinero o bienes naturales) no poseídos por él” (Weber, 2014, p. 120)

### **1.3.2.4 Base Teórica**

#### **Teoría de Sistemas**

Esta teoría ha sido defendida por el alemán Ludwing publicado en los años de 1950 donde nos comenta lo siguiente. Podremos decir que la teoría de los sistemas busca y tiene como propósito estudiar cada uno de los procesos en la organización, es decir busca abordar científicamente la comprensión de cualquier sistema que formen una situación este sistema busca y contempla la elaboración de herramientas que permitan comprender cada uno de los subsistemas de una organización para que de manera armoniosa y colaborativa permitan ampliar la comprensión de determinado proceso, asimismo la teoría de sistemas identifica que cada uno de los procedimientos desempeña una tarea significativa en concordancia con los objetivos organizacionales (Hurtado, 2010, p. 24).

## **1.4 Formulación del Problema**

### **1.4.1 Problema General**

¿Cómo influyen los Sistemas Informáticos de soporte en el pago de pensiones de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016?

### **1.4.2 Problemas Específicos**

#### **Problema Especifico 1**

¿Cómo influyen los Sistemas Informáticos de soporte en el pago de pensión de Cesantía del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016?

#### **Problema Especifico 2**



¿Cómo influyen los Sistemas informáticos de soporte en el pago de pensión de viudez del Ministerio de economía y finanzas, Lima -2016?

### **Problema Especifico 3**

¿Cómo Influyen los Sistemas Informáticos de Soporte en el pago de pensión de orfandad del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016?

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

La Relevancia Teórica del presente estudio permitió reconocer el impacto social al que se encuentran inmersos los pensionistas del Ministerio de Economía y Finanzas; proporcionándoles una fuente segura de rentas mientras estas no son capaces de poder obtenerlas ya sea por diversos motivos, entre ellos: una elevada edad, incapacidad, accidentes o muerte (para el caso de la pensión de sobreviviente), asimismo ocurre también para el caso de herederos con incapacidad mental o física, es en estos casos que la intervención del estado desempeña un rol social imperativo, beneficiándolos hasta con rentas vitalicias. No obstante el estado por medio de sus organismos fiscalizadores y programas de pensiones obligatorios, son los encargados de verificar que su cumplimiento sea a cabalidad; y sean estos mismos pensionistas quienes tengan que prevenir para un futuro.

Al ser el sistema de reparto el método utilizado por el Ministerio de Economía y finanzas al pagar a sus jubilados, y al ser un método por el que las generaciones actuales son los encargados de brindar el soporte de las generaciones antiguas a cambio de que las generaciones próximas atiendan a las actuales; y bajo esta premisa el estado otorga a sus jubilados las rentas que le corresponde. No obstante al ser mayor el número de pensionistas en comparación al número de personas activas y no existir proporcionalidad entre lo que se otorga y lo que se recibe, estos se ven perjudicado generando la intervención del Tesoro Público al asignar un presupuesto mensual en el intento de cubrir las rentas a otorgar.

En consecuencia, la relevancia práctica de la presente investigación tuvo como fin determinar el uso del Sistema Informático de soporte y su influencia en el pago de pensiones de jubilados; dicha información podrá ser considerado como medida de acción estrategia, mediante un aporte de evidencias empíricas, toda vez que se busca contribuir y dar pie a una mejora en la ejecución del sistema. Por consiguiente contribuirá ofreciendo información detallada y fundamentada sobre los resultados en un intento de ofrecer explicaciones que servirán como base para nuevas investigación.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

El sistema informático de Soporte influye significativamente en el pago de pensiones de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016.

### **1.6.2 Hipótesis Específica**

#### **Hipótesis Específica 1**

El Sistema informático de Soporte Influye Significativamente en el pago de pensión de cesantía del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016.

#### **Hipótesis Específica 2**

El Sistema informático de Soporte influye significativamente en el pago de pensión de Viudez del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016.

#### **Hipótesis Específica 3**

El sistema informático de Soporte influye significativamente en el pago de pensión de orfandad del Ministerio de Economía y Finanzas-2016.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la influencia entre el Sistemas informático de Soporte con el pago de pensión de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima -2016.

### **1.7.2 Objetivos Específicos:**

#### **Objetivos Específicos 1**

Determinar la influencia entre el sistema informático de soporte con el pago de pensión de cesantía del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016.

#### **Objetivos Específicos 2**

Determinar la influencia entre el Sistema Informático de Soporte con el pago de pensión de viudez del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima -2016.

#### **Objetivos Específicos 3**

Determinar la influencia entre el Sistema Informático de Soporte con el pago de pensión de orfandad del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016.

## **II METODO**

### **2.1 Diseño de la investigación**

La actual investigación, se presentó en el diseño no-experimental con un corte transversal debido a que no existe manipulación alguna de las variables expuestas en el título de la investigación y se busca absorber información en un momento dado, tal como expresan

“Se denomina no experimental ya que no se busca alterar ni manipular las variables de investigación y presentarlas de manera natural, tal cual se exponen a las circunstancias” (Soto, 2015, p.67)

“La investigación transversal es aquel que busca obtener y describir información en un determinado tiempo y espacio” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 151).

Comprendemos de esta manera por diseño al proyecto o táctica que se iniciara para cargar información.

Señalan al diseño como “ Aquel boceto que se desarrollara para ejecutar una investigación y conseguir información respecto a lo que se quiere obtener (Hernández, et al., 2010, p. 120).

### **2.1.1 Tipo de investigación**

“La actual investigación es de tipo Aplicada porque como sustento para dicha investigación, la investigación básica o pura es utilizada como sustento permitiéndonos ejecutar y plantearnos problemas o hipótesis de trabajo y, así resolver problemas de la vida cotidiana” (Ñaupas, 2009, p. 60).

Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos que podrían aplicarse en determinados casos si así lo requieran y que podrían producir necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata.

### **2.1.2 Nivel de Investigación**

La Presente investigación es de carácter Explicativo – causal pues busca reconocer el vínculo de influencia entre las variables a investigar y busca identificar la causa -efecto.

Asimismo Hernández et al. (2010) también señalan que “El nivel de investigación explicativo busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que someta a un análisis” (p. 80).

### **2.1.3 Método**

El método de investigación que se realizó es el hipotético deductivo; así como menciona Hernández, Fernández y Baptista (2006, p.11), porque “se utiliza la lógica deductiva, ir de lo general a lo particular”; así como de enfoque cuantitativo, ya que se usó la recolección de datos para probar la hipótesis.

## 2.2 Operacionalización de las variables

Fuente: Elaboración Propia

Variables	Definicion Conceptual	Definicion Operacional	Dimensiones	indicadores	items	escala de medicion
Variable independiente: Sistema Informatico de soporte	El sistema de información de soporte es un conjunto organizado de personas, procedimientos , software, base de datos y dispositivos que soportan la base de datos para resolver problemas específicos, [...], un sistema de información de soporte puede está formado por un grupo de modelos que se utiliza para brindar soporte a la persona que toma decisiones y a los usuarios, un conjunto de hechos e información para ayudar a la toma de decisiones , y un sistema y procedimientos que permite a quienes toman decisiones y a otros usuarios interactuar en dicho sistema. (Stair y Reynolds, 2010, pp. 22-23).	se mide a traves de un cuestionario de 9 items donde se tendra en cuenta a los indicadores para la realizacion de ello	toma de decisiones	Tiempo Limitado	considera usted que el tiempo para procesar la informacion con respecto al pago de pensiones es limitada	cuantitativa razon
				informacion Limitada	Los recursos informaticos les proporciona informacion limitada respecto al pago de pensiones, si les correspondiese	
			Sistema	Meta	considera usted que el sistema informatico que poseen, permite que la Oficina realice sin complicaciones sus funciones sin retrasar en las metas organizacionales	cuantitativa razon
				Entrada	considera usted que la entrada o ingreso de informacion se realiza en el momento mas pertinente para la ejecucion del proceso.	
				Salida	considera usted que el sistema informatico actual les permite incorporar soluciones y salidas menos complicadas al momento de reconocer el pago de pension	
			Informacion	Recursos	considera que los recursos que les brinda la organización son los pertinentes para la ejecucion de trabajo	cuantitativa razon
				Informacion Interna	La informacion interna obtenida a traves de los diversos sistemas en la organización (AIRHSP, SIAF, MCPP, entre otros) les permite alcanzar la suficiente informacion para la ejecucion del procedimiento	
				Informacion Externa	La informacion obtenida a traves de fuentes externas resulta de gran apoyo para determinar el pago de pensiones	
			Base de Datos	Recoleccion de Datos	Los Datos Recolectados a traves del cruce de informacion, son suficientes para reconocer el pago de pension	cuantitativa Razon

Variables	Definicion Conceptual	Definicion Operacional	Dimensiones	indicadores	items	escala de medicion
Variable Dependiente : Pago de Pensiones	Ley N° 20530. Perú, 24 de febrero de 1974. Artículos N°s 3, 4, 28, 54 y 55 El trabajador adquiere derecho a pensión al alcanzar quince años de servicio real y remunerado, si es hombre; y doce y medio, si es mujer; Las pensiones que se otorga son: Pensión para el trabajador: Cesantía e invalidez; Pensión para los deudos: Sobrevivientes; las pensiones que sobrevivientes que se otorga son las siguientes: de Viudez, Orfandad; y, de ascendientes; y, se suspende y caduca la pensión en los casos siguientes: reingresar al servicio del estado; haber alcanzado los hijos la mayoría de edad, salvo se encuentren incapacitados física o mentalmente, haber fallecido el titular de la pensión; o, por haber contraído matrimonio los titulares de la pensión de sobrevivientes.	se midio a traves de un cuestionario mediante 12 items donde se tiene en cuenta a los indicadores para la realizacion de ello	Pension de cesantia	Requisitos	considera usted que los requisitos solicitados al interesado para el pago de pension de cesantia son los suficientes para dar inicio a su ejecucion.	cuantitativa razon
				Acreditacion	considera usted que los documentos presentados son necesarios para la acreditacion de la pension	
				Tiempo de Servicio	El tiempo de Servicio alcanzado por los trabajadores es necesario para el pago de pension	
				Reingreso al servicio	Considera usted que tendria que existir un mejor control de los pensionistas que reingresan al servicio del estado.	cuantitativa razon
				Suspension	Considera usted necesario suspender la pension en caso el pensionista incumpla algun requisito que dio inicio a su procedimiento	
				Caducidad	Considera usted que al incumplimiento de una facultad que dio origen a la pension, supondria la caducidad de la misma.	
			Pension de viudez	Matrimonio	Considera usted que al otorgarle pension a la viuda, esta debe acreditar que no contrajo matrimonio nuevamente antes de otorgarle pension	cuantitativa razon
				Incapacidad	Considera usted que al viudo en estado de incapacidad fisica o mental deberia presentar evaluaciones Medicas anuales, y asi acreditar su pension	
				Sistema de Seguridad Social	Considera usted necesario que un pensionista de viudez no deberia estar inscrita a ningun otro sistema de seguridad social para percibir su pension	
			Pension de Orfandad	Menor de Edad	considera usted que deberia haber seguimiento de como el apoderado del pensionista menor de edad hace uso de la pension de orfandad	cuantitativa razon
				Mayor de Edad	Considera usted que se deberia instruir al pensionista de orfandad proximo alcanzar la mayoria de edad, a seguir estudios superiores y, asi seguir gozando de la pension	
				Actividad Lucrativa	Considera usted que deberia existir mayor control para detectar que algun pensionista de orfandad realiza alguna actividad lucrativa	cuantitativa razon

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

Para Hernández et al (2010) “Es la suma de un conjunto de muestras con fines específicos” (p. 190); la presente investigación estará constituida por 80 personas, involucradas y conocedoras del proceso y de la aplicación de los sistemas de información de soporte y su influencia en el pago de pensiones de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas- 2016.

### 2.3.2 Muestra

Para Sampieri et al (2010) “ es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión” (p. 173).

Se Realizó el cálculo de la muestra utilizándose como referencia el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, de la formula que sigue:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Dónde:

Muestra (n)	
Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	80
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	5%
Porcentaje de aceptación (P)	50%
Porcentaje de no aceptación (Q)	50%

$$n = \frac{(80)(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (80-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

**n = 66 personas**

El total de la muestra esta conformada por 66 personas involucradas y conocedoras del proceso.

### **2.3.2.1 Muestra Probabilística**

Para Sampieri, et.al (2010) “Es un subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tiene la misma posibilidad de ser elegidos” (p.176).

#### **2.3.2.1.1 Muestreo Aleatorio Simple**

Para Arriaza, (2006) “Cada elemento de la población y cada posible muestra de un tamaño  $n$  tienen una probabilidad conocida e igual de ser elegidas” (p.22)

### **2.3.3 Criterios de Inclusión**

La presente investigación solo estuvo dirigida al personal involucrado en el proceso de asignación, determinación y elaboración de planillas de Pensionistas.

### **2.3.4 Criterios de Exclusión**

La presente investigación solo excluyó al personal no competente en ninguna fase del proceso de pago de pensiones y demás.

## **2.4 Tecnicas e Intrumentos de recoleccion de Datos, Validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Tecnica**

La técnica aplicada para el desarrollo de investigación es la encuesta, en consecuencia se observó ser la más óptima para la presente investigación.

“La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (Carrasco, 2005, p.314).



## 2.4.2 Instrumento de recolección de Datos

El instrumento utilizado es el cuestionario tal y como lo señala:

Ñaupas, (2009) donde acota que el cuestionario es una clase particular de la técnica de la encuesta que se apoya en exponer un grupo metódico de interrogantes escritas con la propósito de evidenciar y dar luz a la hipótesis de nuestro trabajo (p. 139).

<b>Variables</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>El sistema de Soporte Informático de</b>	Encuestas	Cuestionario sobre El sistema informático de soporte
<b>Pago de Pensiones</b>	Encuestas	Cuestionario sobre el Pago de pensiones

Fuente: Elaboración Propia en base a las variables del Desarrollo de tesis

## 2.4.3 Validez

El instrumento utilizado ha resultado aprobado por medio de la autenticidad del fondo a través de la crítica de especialistas, obteniendo un rendimiento de 100%

### *Resultados de la Validación de Instrumentos*

<b>Validador</b>	<b>Grado</b>	<b>Puntaje</b>
Juvenal Lozano Lozano	Doctor	Aplicable
Flores Bazán María Inés	Magister	Aplicable
Costilla Castillo Pedro	Doctor	Aplicable
	Promedio	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia en base a la validez de la instrumentos

Según el rendimiento alcanzado a través de la crítica de especialistas, el puntaje obtenido fue de 100%, la misma que se ubica en la categoría “excelente”, lo que vale decir que el instrumento de investigación para la variable: El sistema de información Gerencial y decisión de pago de pensiones, fue apropiado para medir dichas variables.

#### 2.4.4 Confiabilidad

La medición del nivel de confiabilidad para el instrumento utilizado que midió el sistema informático de soporte y su influencia en el pago de pensiones, logró obtener con el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, con un efecto de 0.894, lo que significa que es bueno para medir el sistema de información de soporte y la decisión de pago de pensiones de jubilados del Ministerio de economía y finanzas.

*Resultado de mi cuestionario en el SPSS v22*

variable	Alfa de cronbach basado en los elementos tipificado	Nº de elementos
Sistema informático de soporte	,829	9
Pago de Pensiones	,873	12

Fuente: Elaboración Propia en base a los resultados obtenidos a través del SPSS v. 22

#### 2.5 Método de Análisis de Datos

El reporte alcanzado por medio del análisis del método estadístico se trató en el software SPSS v. 22, el mismo que acumuló los antecedentes para posteriormente iniciar a elaborar el cálculo de manera instantánea, para dicho procedimiento se vio conveniente realizarlo a través del Alfa de Cronbach, que se encargó de medir la confiabilidad del instrumento, así como para reflejar la distribución de la población se vio conveniente utilizar la prueba de normalidad realizado a través de Kolmogorov- Smirnov; y, para estimar el efecto de una variable sobre otra se utilizó el modelo estadístico de regresión lineal simple; dichos procedimientos nos permitió presentar gráficos dinámicos, toda vez que se buscó llegar a las conclusiones finales

#### 2.6 Aspectos Éticos

En el actual trabajo de investigación se realizó bajo el cumplimiento de las premisas éticas del investigador, asumiendo con responsabilidad y compromiso la autenticidad de los resultados, así como acatar la claridad de los resultados en el respeto de la pertenencia e independencia intelectual; así como igualmente se respetara el incognito de las personas encuestadas.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Prueba de Normalidad

Dicho cálculo fue realizado a través de la Prueba de Kolmogorov- Smirnov:

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistema_Informatico_de_soporte	,143	66	,002	,945	66	,005
Pago_de_Pensiones	,228	66	,000	,907	66	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### Interpretación:

De acuerdo a la prueba de normalidad realizada se obtuvo el siguiente resultado por variable, de acuerdo a la tabla de Prueba de Normalidad, se alcanzó el siguiente nivel de significancia; “0.002 y 0.000 < 0.05”; por lo tanto se ubicó en un estudio que no posee una distribución normal.

#### 3.2 Correlación y Contrastación de Hipótesis

Se procedió a interpretar los datos estadísticos recolectados a través de la información proporcionada por los Servidores involucrados y con conocimiento en dicho proceso; y para ello se utilizó la Prueba de correlación de Pearson y como modelo estadístico la prueba de regresión Lineal.

Según Sampieri, et.al (2010) entre las pruebas estadística no paramétrica mas utilizados tenemos el coeficiente de correlación de Pearson (p. 337).

Según Sampieri, et.al (2010) la regresión lineal:

Es un modelo estadístico para estimar el efecto de una variable sobre otra. Está asociado con el coeficiente r de Pearson. Brinda la oportunidad de predecir las puntuaciones de una variable tomando las puntuaciones de la otra variable. Entre mayor sea la correlación entre las variables (covariación), mayor capacidad de predicción” (p.314).

Coeficiente	Correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy Fuerte
-0.75	Correlación Negativa Considerable
-0.50	Correlación negativa media.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0	No existe correlación alguna entre las variables.
0.1	Correlación positiva muy débil.
0.5	Correlación positiva media.
0.75	Correlación Positiva Considerable
0.90	Correlación positiva muy Fuerte
1	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Elaboración Propia

### Hipótesis General:

Hipótesis Nula (HO): Sistema Informático de Soporte y su influencia en el pago de pensiones de jubilados, Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016.

Hipótesis de Investigación (H1): El Sistema Informático de soporte influye significativamente en el pago de pensiones de jubilados, Ministerio de Economía y Finanzas, Lima – 2016.

Correlaciones			
		Sistema_Informatico_de_Soporte	Pago_de_Pensiones
Sistema_Informatico_de_Soporte	Correlación de Pearson	1	,904**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66
Pago_de_Pensiones	Correlación de Pearson	,904**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	66	66

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

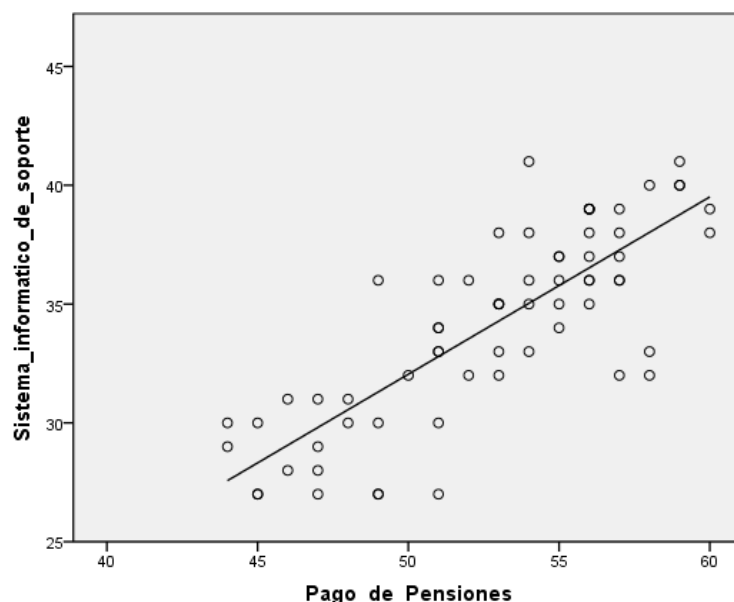
Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,904 <sup>a</sup>	,817	,814	2,23787

a. Predictores: (Constante), Sistema\_Informatico\_de\_Soporte

### Interpretación:

Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Por consiguiente existió una correlación Positiva fuerte de un **90.4%** entre el Sistema Informático de Soporte y el pago de pensiones. Asimismo el **81.7%** de la variación del pago de pensiones esta explicada en el uso del sistema informático de soporte del Ministerio de Economía y finanzas, Lima – 2016.

**Grafico 1.** Gráfico de regresión lineal según la variable independiente (Sistema informático de Soporte) y variable dependiente (Pago de Pensiones).



Fuente: Elaboración Propia

### Hipótesis Especifica 1

**Hipótesis Nula (H0):** El Sistema Informático de Soporte no Influye Significativamente en el Pago de Pensión de Cesantía de jubilados, Ministerio de Economía y Finanzas, Lima – 2016.

**Hipótesis de Investigación (H1):** El Sistema Informático de Soporte Influye Significativamente en el Pago de Pensión de Cesantía de jubilados, Ministerio de Economía y Finanzas, Lima – 2016.

**Tabla 2.** Tabla de Correlación – Regresión Lineal según la variable independiente (Sistema Informático de Soporte) y la Variable dependiente (Pensión de Cesantía)

### Correlaciones

		Sistema_Informatico_de _soporte	Pensión_de_Cesantia
Sistema_Informatico_de_ Soporte	Correlación de Pearson	1	,813**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66
Pensión_de_Cesantia	Correlación de Pearson	,813**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	66	66

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,813 <sup>a</sup>	,661	,656	1,57398

a. Predictores: (Constante), SISTEMA\_INFORMATICO\_DE\_SOPORTE

### Interpretación:

Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación por lo que hubo una correlación positiva considerable de un **81.3%** entre el Sistema Informático de Soporte y el pago de Pensión de Cesantía y, que un **66.1%** de la variación del pago de pensión de cesantía esta explicado en la variación de los sistemas informáticos de soporte; En otras palabras podemos decir que si incrementamos la cobertura de los sistemas informáticos de soporte, este permitirá un incremento en la ejecución del pago de pensión de cesantía.

### Hipótesis Especifica 2

Hipótesis Nula (H0): El Sistema Informático de Soporte no Influye Significativamente en el Pago de Pensión de Viudez de jubilados, Ministerio de Economía y Finanzas, Lima – 2016.

Hipótesis de Investigación (H1): El Sistema Informático de Soporte Influye Significativamente en el Pago de Pensión de Viudez de jubilados, Ministerio de Economía y Finanzas, Lima – 2016.

**Tabla 3.** Tabla de Correlación – Regresión Lineal según la variable independiente (Sistema Informático de Soporte) y la Variable dependiente (Pensión de Viudez).

Correlaciones			
		Sistema_Informatico _de_soporte	Pensión_de_Viudez
Sistema_Informatico_de_So porte	Correlación de Pearson	1	,818**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66
Pensión_de_Viudez	Correlación de Pearson	,818**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	66	66

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,818 <sup>a</sup>	,669	,664	,70624

a. Predictores: (Constante), SISTEMA\_INFORMATICO

### Interpretación:

Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación por lo que se ubicó en una correlación positiva considerable de un **81.8%** entre el Sistema Informático de Soporte y el pago de la Pensión de Viudez y, que un **66.9%** de la variación del pago de pensión de viudez esta explicado en la variación de los Sistemas Informáticos de Soporte; Es decir que si incrementamos la cobertura de los sistemas informáticos de soporte, este permitirá un incremento en la ejecución del pago de pensión de Viudez

### Hipótesis Especifica 3

Hipótesis Nula (H0): El Sistema Informático de Soporte no Influye Significativamente en el Pago de Pensión de Orfandad de jubilados, Ministerio de Economía y Finanzas, Lima – 2016.

Hipótesis de Investigación (H1): El Sistema Informático de Soporte Influye Significativamente en el Pago de Pensión de Orfandad de jubilados, Ministerio de Economía y Finanzas, Lima – 2016.

**Tabla 4.** Tabla de Correlación – Regresión Lineal según la variable independiente (Sistema Informático de Soporte) y la Variable dependiente (Pensión de Orfandad).

Correlaciones			
		Sistema_Informatico_ de_soporte	Pensión_de_orfandad
Sistema_Informatico_de_So porte	Correlación de Pearson	1	,837**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66
Pensión_de_Orfandad	Correlación de Pearson	,837**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	66	66

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,837 <sup>a</sup>	,700	,696	,99528

a. Predictores: (Constante), SISTEMA\_INFORMATICO

### Interpretación:

Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación por lo que hubo una correlación positiva considerable de un **83.7%** entre el Sistema Informático de Soporte y el pago de la Pensión de Orfandad y, que una variación en un **70%** del pago de pensión de orfandad esta explicado en la variación de los Sistemas Informáticos de Soporte; Es decir que si incrementáramos la cobertura de los sistemas informáticos de soporte, este permitiría un incremento en la asertividad de la ejecución del pago de pensión de Orfandad.

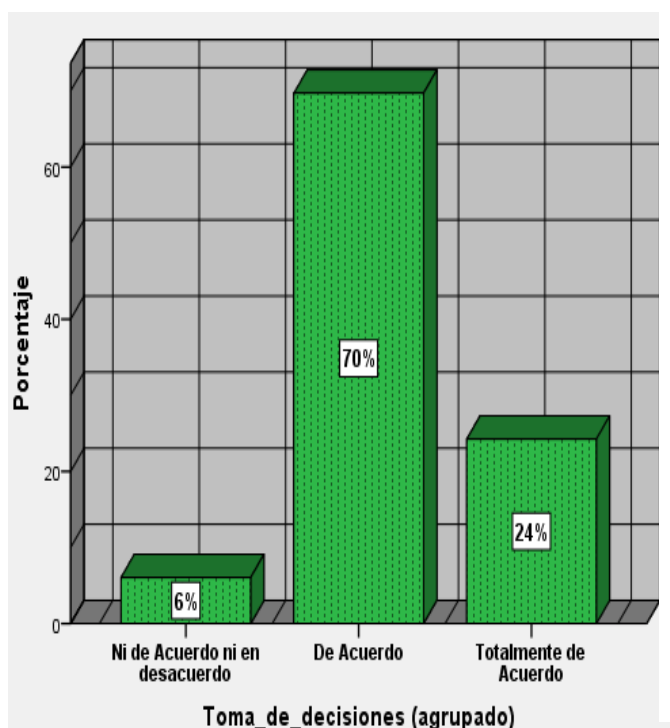


### 3.3 Análisis de los Resultados

La interpretación y análisis de los resultados obtenidos a través de la recopilación de información proporcionada por los servidores involucrados y conocedores del sistema informático de soporte y su influencia en el pago de pensiones, viéndose oportuno que dichos resultados sean interpretados por cada uno de sus dimensiones de las variables; y, fue reflejado de la siguiente manera

**Variable independiente:**

Toma_de_decisiones (agrupado)		
	Frecuencia	Porcentaje
Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	4	6,1
Válido De Acuerdo	46	69,0
Totalmente de Acuerdo	16	24,0
Total	66	100,0

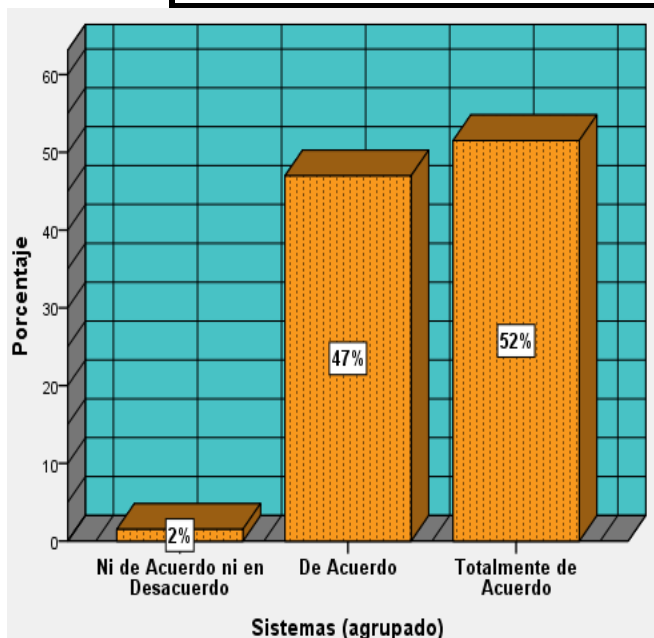


#### INTERPRETACIÓN

Muchas de las personas encuestadas, son responsables directamente del proceso; y, dado el conocimiento empírico del tema se encontró que la respuesta más común era que un 70% se encontraba de acuerdo que los sistemas influyen en la toma de decisiones del pago de pensiones; mientras que el 24% y 6% restante evidencio encontrarse totalmente de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicha conclusión; de esta manera resaltando que la diferencia entre una respuesta de otra poseen un sentido positivo con respecto a lo concluido.

### Sistemas (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	1,0
	De Acuerdo	31	46,0
	Totalmente de Acuerdo	34	51,0
	Total	66	100,0

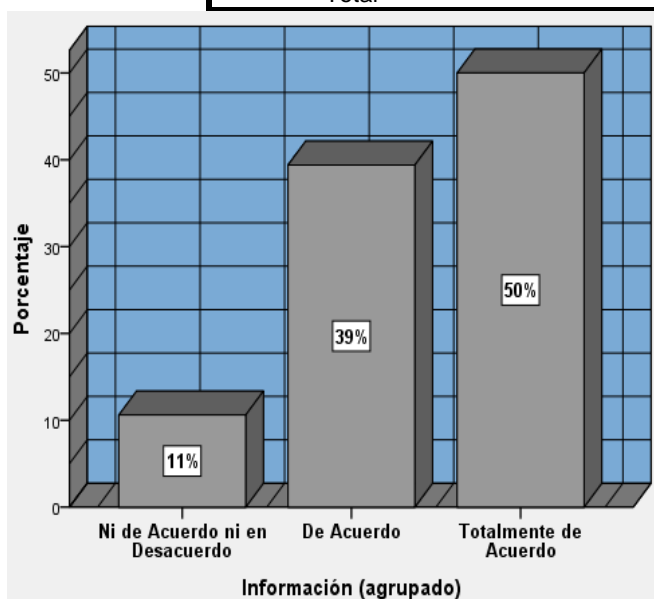


### INTERPRETACIÓN

De las personas encuestadas, se logró evidenciar que la respuesta más común era que un 52% se encontraba totalmente de acuerdo que los sistemas influyen en el pago de pensiones; mientras que otro 47% restante evidencio encontrarse solo de acuerdo; y, por ultimo con tan solo un 2% un pequeño grupo demostró sentirse ni de acuerdo ni en desacuerdo, de esta manera resaltando que la diferencia entre una respuesta de otra no posee una alta dispersión.

### Información (agrupado)

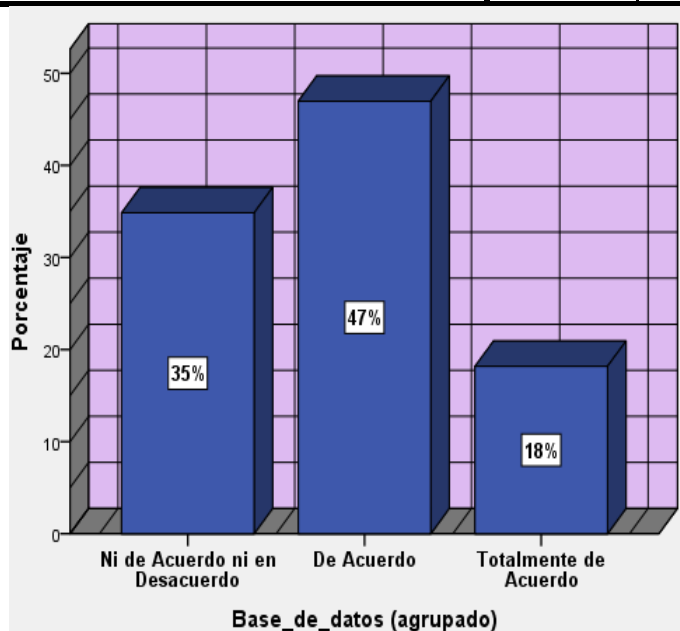
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	10,0
	De Acuerdo	26	39,0
	Totalmente de Acuerdo	33	50,0
	Total	66	100,0



### INTERPRETACIÓN

Con respecto a la tercera dimensión de la variable independiente; se pudo concluir que la respuesta que alcanzo mayor puntaje fue que un 50 % de encuestados se encontraron totalmente de acuerdo en que la información resulta imperativa para el pago de pensiones; mientras que un 39% afirmo solo encontrarse de acuerdo; asimismo una escala mas abajo se ubico el 11% restante que afirmo no encontrarse ni de acuerdo ni en desacuerdo.

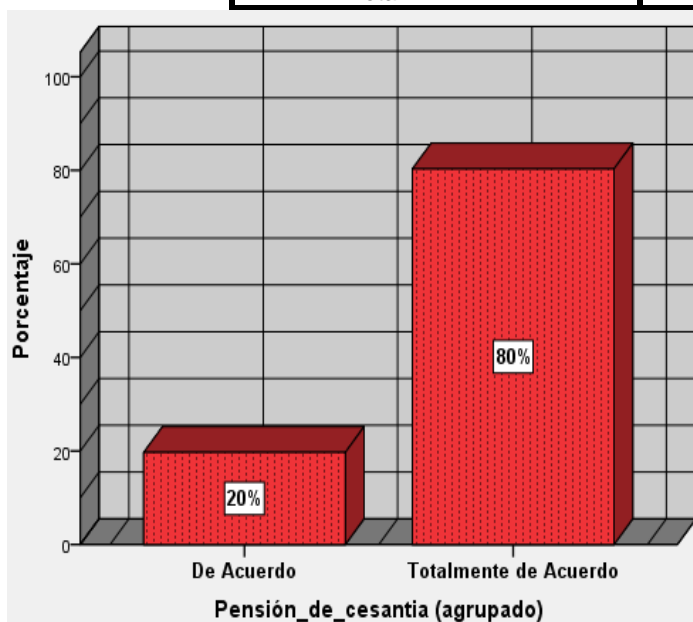
Base_de_datos (agrupado)			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	23	34,0
	De Acuerdo	31	46,0
	Totalmente de Acuerdo	12	18,0
	Total	66	100,0



#### INTERPRETACIÓN

Finalmente, la última dimensión de la variable independiente, denotó que el 47% de encuestados se encontraron solo de acuerdo en que la base de datos influye en el pago de pensiones; no obstante el 35% y 18% demostraron encontrarse ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente Evidenciándose dudas al respecto de la influencia de esta dimensión en el pago de pensiones.

Pensión_de_cesantia (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	13	19,0
	Totalmente de Acuerdo	53	80,0
	Total	66	100,0

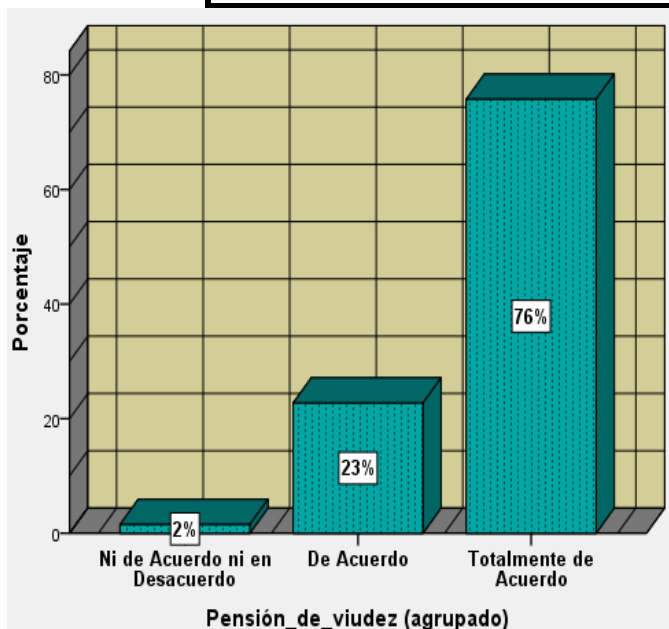


#### INTERPRETACIÓN

De la dimensión pensión de cesantía de la variable dependiente se obtuvo como resultado que un 80% de encuestados afirmaban encontrarse totalmente de acuerdo que debería haber una mejor disposición antes de realizar el pago de pensión de cesantía; asimismo el 20% restante afirmo encontrarse solo de acuerdo con lo expuesto líneas arriba. Por lo que se refleja que no existe mayor dispersión entre las respuestas de los encuestados.

### Pensión\_de\_viudez (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	1,0
	De Acuerdo	15	22,0
	Totalmente de Acuerdo	50	75,0
	Total	66	100,0

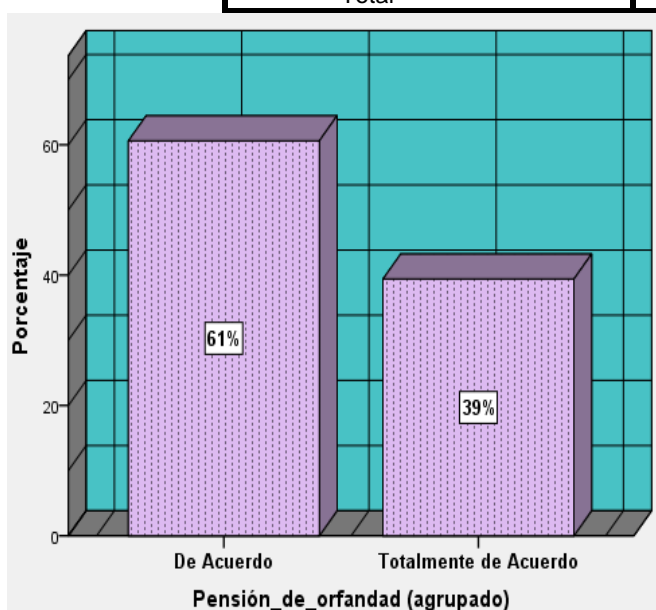


### INTERPRETACIÓN

Por otro lado, según lo observado en el análisis de la dimensión de pensión de viudez, pudimos acotar que la respuesta que alcanzó un mayor resultado demostrando similitud en sus respuestas fue, que un 76% de dichos encuestados se encontraron Totalmente de acuerdo en que debería disponerse un mejor sistema para realizar con mayor efectividad el pago de pensión de viudez; asimismo un 23% y 2% opino encontrarse de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo respectivamente

### Pensión\_de\_orfandad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	40	60,0
	Totalmente de Acuerdo	26	39,0
	Total	66	100,0



### INTERPRETACIÓN

Finalmente, en nuestra última dimensión no existió mayor varianza entre las respuestas proporcionadas por los encuestados, denotándose que un 61% y 39% afirmo encontrarse totalmente de acuerdo y de acuerdo, con respecto a que debería haber mayor precisión informática para ejecutar el pago de pensión de orfandad

#### IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, que midió la influencia del sistema informático de soporte con el pago de pensiones de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima- 2016, para ello se realizó una encuesta a una muestra del total del personal involucrado en dicho proceso, logrando determinar lo siguiente:

##### **Objetivo e Hipótesis General**

Se obtuvo como objetivo general determinar la influencia entre el Sistema informático de Soporte con el pago de pensión de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima -2016; mediante la prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia menor que 0.05, se determinó rechazar la hipótesis nula y por ende aceptar la hipótesis de investigación, siendo además que, ambas variables muestran una correlación de **0.904**, lo cual demuestra que poseen una relación positiva fuerte, así como un coeficiente de determinación de **0.817**, Quedando como sigue, existe una correlación positiva fuerte entre el sistemas informático de soporte y el pago de pensión de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima – 2016.

Dichos resultados tienen relación con la tesis de titulada “Sistema Informativo para el Proceso de Pago de Remuneraciones en el Área de Recursos Humanos-FUNAHPU, con el fin de optimizar el tiempo utilizado en el proceso de pago así como su eficiencia, donde los datos arrojaron que el tiempo de atención al trabajador en el proceso de pago de las trabajadoras sin el sistema informático alcanzo los 7.28 minutos, lo que significa una reducción significativa de 5.14 minutos en dicho proceso permitiéndonos aprovechar este ahorro de tiempo en otras actividades productivas involucradas a dicho proceso, resultando en consecuencia una disminución de 42.47% de retraso, siendo un factor importante a considerar. Por consiguiente, en contraste con mi investigación se puede observar notoriamente que al incorporar un sistema informático, este permitirá la ejecución y desenvolvimiento con un mayor nivel de precisión, logrando aprovecharse y optimizarse el tiempo empleado.

Con respecto a esta investigación y a la encuesta realizada al personal especializado que labora y desarrolla funciones respecto al proceso de pago de pensiones; se observó que ellos hacen uso de los sistemas informáticos de soporte para determinar el pago de pensiones, pero, que lograrían tener un mayor nivel de precisión en la determinación de pagos, si se ampliara el alcance de estos sistemas y lograr una amplia cobertura ejecutando el pago de pensiones con una mayor precisión adicional con el que se cuenta; esto se pudo evidenciar al notar en su reportes el pago indebido de pensiones.

De tal manera Chiavenato (2006, p. 11), menciona lo siguiente sobre la Teoría General de Administración: estudia la administración de la empresas y demás tipos de organizaciones desde el punto de vista de la interacción e interdependencia entre las cuatro variables principales: planificación, organización, dirección y control, dichos componentes ejecutan un comportamiento sistémico y complejo, por lo que influyen en los demás componentes; es decir el manejo adecuado de los sistemas influenciara de manera significativa en cualquier otro proceso.

### **Objetivo e Hipótesis Especifico 1**

Se obtuvo como primer objetivo específico determinar la influencia entre el Sistema informático de Soporte con el pago de pensión de cesantía de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima -2016; mediante la prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia menor que 0.05 alcanzado, se logró rechazar la hipótesis nula y por ende aceptar la hipótesis de investigación, siendo además que, ambas variables muestran una correlación de **0.813** lo cual demuestra que poseen una relación positiva considerable, así como un coeficiente de determinación de **0.661** Quedando como sigue, existe una correlación positiva considerable entre el sistemas informático de soporte y el pago de pensión de cesantía de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima – 2016.

Asimismo, estos resultados guardan cierta similitud con la investigación de Ochoa, Hernando, (2014). En su tesis titulada “Análisis sobre la Administración del Sistema General de Pensiones de Vejez, en el régimen de prima media con prestación definida en Colombia, donde los resultados en dicha investigación arrojaron que: se necesitaría mejorar la cobertura, que pasaría del 43% en la actualidad al 80.3% en el 20130, y; para ello se pensó en crearse una subcuenta de subsistencia del fondo de solidaridad pensional que se encargaría de proporcionar un fondo de pensiones controlado a través de sus sistemas, para aquellas personas adultas que se encuentran en abandono y que no poseen ninguna clase de protección social. Y es por ello, que luego del análisis realizado en esta investigación se precisó que era necesario que nuestros sistemas informáticos alcancen altos niveles de cobertura con respecto a la necesidad de mantener pleno conocimiento sobre nuestros pensionistas; Dado que con esta iniciativa se podrán obtener logros mas significativos en aras de alcanzar una mayor precisión; toda vez que buscamos la mayor eficiencia posible para el beneficio y preocupación común

En la presente investigación se puede evidenciar que los especialistas conedores del proceso de pago de pensiones, dan uso en el máximo de la capacidad de los sistemas informáticos de soporte así como el acceso a la información de otras entidades por medio de nuestros convenios interinstitucionales, que son herramientas encargadas de proporcionar la información respecto a los pensionistas, logrando de este modo evitar abonos indebidos en el pago de pensiones.

Para Guzmán, (2011), Los convenios de colaboración son herramientas administrativas muy importantes, cuya premisa es la de colaboración y cooperación funcional, por el cual las partes interesadas realizan acuerdos de mutua aceptación en función al desempeño de sus funciones, con cláusulas de libre separación y adhesión (p. 215).

## Objetivo e Hipotesis 2

Se obtuvo como segundo objetivo específico determinar la influencia entre el Sistema informático de Soporte con el pago de pensión de viudez de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima -2016; mediante la prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia menor que 0.05 alcanzado, se logró rechazar la hipótesis nula y por ende aceptar la hipótesis de investigación, siendo además que, ambas variables muestran una correlación de **0.818**, lo cual demuestra que poseen una relación positiva considerable; así como un coeficiente de determinación de **0.669**. Quedando como sigue, existe una correlación positiva considerable entre el sistemas informático de soporte y el pago de pensión de viudez de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima – 2016.

Dicho resultado mostro significativa importancia de los sistemas informáticos frente a la toma de decisiones en aras de alcanzar la eficiencia del proceso; por cual guarda cierta similitud con la investigación realizada por Paños, (1999), en su tesis titulada “las tecnologías de la información como fuente de ventaja competitiva. Una aproximación empírica, en la ciudad de Murcia – España; donde los resultados de la investigación concluyeron en que los diseños propuestos cumplen con las premisas de identificar lazos positivos entre la dedicación de invertir esfuerzo en las tecnologías de la información organizacional, así como la precisión en el desempeño empresarial inducida por las ventajas estratégicas conseguidas condicionalmente a través de las tecnologías de la información.

Considerando esta investigación, es preciso señalar la importancia de invertir en tecnologías de la información, dado que las mismas podrán ser utilizadas con la intención de obtener una ventaja competitiva, así como lograr la automatización y eficiencia en los procesos.

De igual manera algunos como Laudon y Laudon, (2004), nos dicen lo siguiente sobre la ventaja competitiva de los sistemas informáticos sobre la organización. Con frecuencia los sistemas de información estratégicos cambian a



la organización y a sus productos, servicios y procedimientos operativos, y la conducen hacia nuevos párrafos de comportamiento. El uso de tecnologías para conseguir beneficios estratégicos requiere de la planeación y administración cuidadosa. Los gerentes interesados en usar sistemas de información para lograr ventajas competitivas tendrán que llevar a cabo un análisis de sistemas estratégicos (p. 101).

En la presente investigación se pudo observar que los especialistas encargados en el pago de pensión de viudez, utilizan adecuadamente las herramientas informáticas, siendo estas altamente importantes en su desempeño debido a que en dicho proceso se necesita mucha mayor precisión, toda vez que se ejecuta un abono indebido, resultaría muy difícil proceder a la recuperación; pero en lo general se busca incorporar nuevas medidas para lograr obtener ventaja en dicho proceso.

### **Objetivo e Hipotesis Especifico 3**

Se obtuvo como tercer objetivo específico determinar la influencia entre el Sistema informático de Soporte con el pago de pensión de orfandad de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima -2016; mediante la prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia menor que 0.05 alcanzado, se logró rechazar la hipótesis nula y por ende aceptar la hipótesis de investigación, siendo además que, ambas variables muestran una correlación de **0.837**, lo cual demuestra que poseen una relación positiva considerable; así como un coeficiente de determinación de **0.700**. Quedando como sigue, existe una correlación positiva considerable entre el sistemas informático de soporte y el pago de pensión de orfandad de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima – 2016.

Dichos Resultados demostró significativa relevancia, en lo que respecta a la necesidad de contar con un sistema informático que nos permita realizar con destreza y eficiencia las actividades a ejecutar, toda vez que en la actualidad debido a la alta competitividad organizacional, impera dicha necesidad, en aras de la máxima satisfacción de nuestros beneficiarios; por cual guarda cierta similitud con la tesis de Gonzales y Ruiz, (2014), en su tesis titulada “Propuesta de un Sistema de Información que Optimice los Procesos en el Área de Recaudación

de la Institución Educativa Privada Fernando Rossi Emanuelli de Cayaltí en la ciudad de Chiclayo; cuya investigación demostró que las instituciones educativas se ven en la necesidad de ser eficientes en el desempeño de sus funciones, para así asegurar el buen servicio a los padres y alumnos y ser más competitivos. Por tanto resultado de gran importancia la automatización de la información obtenida de los procesos del área de recaudación y su adecuación continua, en concordancia con los nuevos requerimientos y avances tecnológicos, para así colocarse a la par de las demás instituciones.

En la presente investigación se pudo observar que los especialistas siempre buscan la mayor eficiencia en su proceso, logrando un alto control en lo que respecta al pago de pensiones, manteniendo actualizado los sistemas informáticos y al tanto de los posibles alertas a través de los convenios interinstitucionales, que son de enorme ayuda al momento de ejecutar el pago de pensiones, ya que nos brindan información si algún pensionista de orfandad ingresa alguna planilla o se mantiene al margen.

## **v. CONCLUSIÓN**

Los Sistemas Informáticos de Soporte son herramientas utilizadas para brindar apoyo en la gestión organizacional permitiendo automatizar la toma de decisiones, en base a una elección de posibles alternativas en aras de una correcta ejecución; es por ello que luego de realizar la contrastación de los resultados de la presente investigación, así como los objetivos e hipótesis planteados, pudimos concluir de la siguiente forma:

1. Se determinó que, existe influencia significativa entre el sistema informático de soporte y el pago de pensiones de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, con un nivel de correlación de **90.4%** y un coeficiente de determinación de **81.7%** que refleja la variación de una variable debido a la variación de la otra; por lo tanto es imperativo mencionar que a través de los sistemas informáticos se lograra ejecutar eficientemente el pago de pensiones de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, de este modo al lograr alcanzar una mayor cobertura de nuestros sistemas informáticos de soporte repercutirá eficientemente en el pago de pensiones.

2. Se determinó que, existe influencia significativa entre el sistema informático de soporte y el pago de pensión de cesantía; con un nivel de correlación de **81.3%** y un coeficiente de determinación de **66.1%** que refleja la variación de una variable debido a la variación de la otra; es decir se evidenció que al lograr mayor control y seguimiento de la situación de nuestros pensionistas a través de los sistemas informáticos, este concluirá proporcionando mayor exactitud en la información para el pago de pensiones.

3. Se determinó que, existe influencia significativa entre el sistema informático de soporte y el pago de pensión de viudez; con un nivel de correlación de **81.8%** y un coeficiente de determinación de **66.9%** que refleja la variación de una variable debido a la variación de la otra así logramos concluir que el seguimiento de nuestros pensionistas de viudez a través de los sistemas informáticos de soporte genera una eficiente ejecución en el pago de pensión de los mismos.

4. Se determinó que, existe influencia significativa entre el sistema informáticos de soporte y el pago de pensión de orfandad; con un nivel de correlación de **83.7%** y un coeficiente de determinación de **70%** que refleja la variación de una variable debido a la variación de la otra puesto que, al controlar adecuadamente a nuestros pensionistas de orfandad entre ellos los mayores y menores de edad así como aquellos que realizan alguna actividad lucrativa; se conseguirá más aun mayor eficiencia en el pago de los mismos

## **VI. RECOMENDACIONES**

Dentro de esta investigación, siempre se buscó alcanzar una mejora continua del proceso, y; bajo esta premisa se pudo concretar las siguientes recomendaciones:

1. Según los Datos Expuestos y, a través del resultado del coeficiente de determinación se vio por conveniente recomendar que para un mayor eficiencia en el pago de pensiones se recomienda realizar y ampliar una serie de convenios interinstitucionales entre diversas entidades públicas, donde nuestros

pensionistas también son atendidos, que permitan al Ministerio de Economía y Finanzas a través de sus sistemas informáticos alcanzar una mayor cobertura, mantener un control y seguimiento de los mismos, teniendo conocimiento sobre en que situación ya sea física o de salud se encuentran, que nos permita ejecutar las medidas de acción necesarias evitando abonos en exceso.

2. Para lograr mayor precisión en el pago de pensión de cesantía, por medio de los convenios interinstitucionales, se recomendaría ampliar la cobertura de nuestros sistemas que les permita detectar a cualquier pensionista, por ejemplo, alguno que se reincorpore al servicio del estado y que percibe doble asignación, alguno otro que haya acaecido y que les facilite la suspensión en su momento oportuno; así como el cumplimiento cabal de nuestros convenios actuales.

3. Para lograr un mejor desenvolvimiento en el pago de pensión de viudez se recomendaría realizar a cada pensionista de viudez de nuestra organización, una visita domiciliaria de manera trimestral, permitiéndonos conocer su estado, y de ser posible brindarle el apoyo social de necesitarlo; asimismo, reducir la suspensión de pensión para aquellos pensionistas que no realizan el cobro por dos (02) meses consecutivos.

4. Y por ultimo; para el caso de los pensionistas de orfandad que perciben pensiones del ministerio de Economía y Finanzas, y, que alcanzaron la mayoría de edad y se encuentran cursando estudios superiores, pero que realizan alguna actividad lucrativa, se debería poder visualizar a través de los portales de la SUNAT, considerados en una de las clausulas de los convenios interinstitucionales, si nuestro pensionista pertenece a una planilla de cualquier organización, y ; evitar de esta manera cualquier abono en exceso.

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

Actividades	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
1. Reunión de Coordinación																
2. Presentación del Esquema de desarrollo de proyecto de investigación																
3. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos																
4. Recolección de datos																
5. Procesamiento y tratamiento estadístico de sus datos																
6. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 1 Presentación de avance																
6. Descripción de resultados																
7. Discusión de los resultados y redacción de la tesis																
8. Conclusiones y Recomendaciones																
9. Entrega preliminar de la tesis para su revisión																
10. Presenta la tesis completa con las observaciones levantadas																
11. Revisión y observación del informe de tesis por los jurados																
12. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2 Sustentación del informe de tesis																

## VII REFERENCIAS

### 7.1 BIBLIOGRAFIA

- Arjonilla, J., & Medina, J. (2011). *La Gestión de los Sistemas de Información en la Empresa*. (3ta ed.). Madrid, España: Pirámide.
- Arriaza, M, (2006). *Guia practica de Analisis de datos*. Recuperado: <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/1577ba50481679d8?projector=1>
- Arzola, C., & Tovar, P. (2005). *Composición Óptima de un portafolio de inversión que garantice el pago de jubilaciones de un plan privado venezolano*. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN8331.pdf>.
- Arzola, H, & Tovar, S. (2005). *Composición Óptima de un portafolio de inversión que garantice el pago de jubilaciones de un plan privado venezolano* (tesis licenciatura). Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN8331.pdf>.
- Bertoglio, O. (2004). *Introducción a la Teoría General de Sistemas*. México: Limusa.
- Beynon, P. (2014). *Sistemas de información. Introducción a la informática en las organizaciones*. España: Reverte.
- Bucheli, M. (2007). *Mercado de trabajo Juvenil: Situacion y Política*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=8rLYMFbm15IC&pg=PA11&dq=que+es+el+ciclo+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwIj4OrpyqvPAhUJpR4KHZwTAvQ6AEINTAF#v=onepage&q=que%20es%20el%20ciclo%20laboral&f=false>.
- Carmona, M, (2012). *La convención sobre los derechos del niño: instrumento de progresividad en el derecho internacional de los derechos humanos*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=hLoIPoeqe1kC&pg=PA243&>

[dq=que+se+entiende+por+menor+de+edad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiliPbNgaLPAhVEqB4KHaPQBB8Q6AEITjAJ#v=onepage&q=que%20se%20entiende%20por%20menor%20de%20edad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=O7K85PAyLmMC&pg=PA11&dq=que+se+entiende+por+menor+de+edad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiliPbNgaLPAhVEqB4KHaPQBB8Q6AEITjAJ#v=onepage&q=que%20se%20entiende%20por%20menor%20de%20edad&f=false).

Carranza, M. (2009). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de solicitudes de pago de remuneraciones eventuales*. (Tesis de Ingeniero Informático). Pontificia universidad Católica, lima.

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.

Correa, J & Lopez, M. (2007). *Planeación Estratégica de Tecnologías de la Informáticas y sistemas de información*. Recuperado de : <https://books.google.com.pe/books?id=O7K85PAyLmMC&pg=PA11&dq=planeacion+a+traves+de+la++informacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiHvd-d29fNAhUCGh4KHThuCXcQ6AEIljAC#v=onepage&q=planeacion%20a%20traves%20de%20la%20%20informacion&f=false>.

Decreto ley 20530. Recuperado de: [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_per\\_dec20530.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_per_dec20530.pdf).

Fournier, A. (2011). *Derecho laboral* 1. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=9BH8ayZeMCQC&pg=PA33&dq=que+es+el+tiempo+laborado&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiQiLvA4ZnPAhUNgx4KHcY9AccQuwUIQjAH#v=onepage&q=que%20es%20el%20tiempo%20laborado&f=false>

Fred, D. (2003). *Administración Estratégica*. (14<sup>ta</sup> ed). México: Pirámide

Galan, A & Prieto, C. (2010). *El ejercicio de funciones publicas por entidades privadas colaboradores de la administración*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=FvVwVqvW3yEC&pg=PA44&dq=que+se+entiende+por+acreditacion&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwje39SA-qHPAhXDmR4KHRiiANMQ6AEIRDAI#v=onepage&q=que%20se%20entiende%20por%20acreditacion&f=false.

Galindo, J. (2006). *Lecciones de derecho procesal administrativo*. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=h5ip6MLSVGwC&pg=PA306&dq=en+derecho+que+significa+caducidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi10YPnnp\\_PAhXJ2B4KHWCMaKkQ6AEIzAA#v=onepage&q=en%20derecho%20que%20significa%20caducidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=h5ip6MLSVGwC&pg=PA306&dq=en+derecho+que+significa+caducidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi10YPnnp_PAhXJ2B4KHWCMaKkQ6AEIzAA#v=onepage&q=en%20derecho%20que%20significa%20caducidad&f=false)

Garcia, M, Hierro, E & Jimenez, J. (2001). *Selección de Personal: Sistema Integrado*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=L3o7zpfK-uwC&pg=PA131&lpg=PA131&dq=que+entendemos+por+requisito&source=bl&ots=cG7--jPjEG&sig=4zzFwmpr-s6LfrioMCCE-HfoQsl&hl=es-419&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwjP6Zajqq3PAhXBMj4KHd0UB04Q6AEIQjAG#v=onepage&q=que%20entendemos%20por%20requisito&f=false>

Gimeno, V. (2010). *La influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales. la banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito*. Recuperado de:

<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/52170/alfonso.pdf;jsessionid=FA4209F09F3ED8075DB11D4408624787.tdx1?sequence=1>

Gonzales, J & ruiz, J. (2014). *Propuesta de un Sistema Informatico que Optimice los Procesos en el Area de Recaudación de la Institución Educativa Privada Fernando Rossi Emanuelli de Cayaltí, Chiclayo 2013*. Recuperado de:

[http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/302/1/TL\\_GonzalesLlontopMiguel\\_RuizEspinozaJean.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/302/1/TL_GonzalesLlontopMiguel_RuizEspinozaJean.pdf)



- Guzmán, C. (2011). *Tratado de la Administración Pública y el procedimiento administrativo*. Lima- Perú: Ediciones Caballero.
- Guzmán, C. (2011). *Tratado de la Administración Pública y el procedimiento administrativo*. Lima- Perú: Ediciones Caballero.
- Heredero, C., Lopez, J., Romo, S., Medina, S. (2004). *Informática y Comunicaciones en la Empresa*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=U0MXWtqjxtsC&pg=PA284&dq=toma+de+decisiones+a+traves+de+los+sistemas+de+informacion&hl>
- Hernández, R., Fernández, C, & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hill, C, Jones, G & Schilling, M. (2015). *Administración Estratégica: Teoría Y casos. Un enfoque Integral*. (11ª. ed). México. Cengage Learning.
- [http://www.mef.gob.pe/contenidos/pol\\_econ/documentos/btf/N23BTFInforme.pdf](http://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/btf/N23BTFInforme.pdf).
- Hurtado, D. (2010). *Teoría General de Sistemas- Un Enfoque hacia la Ingeniería de sistemas*. Recuperado de : [https://books.google.com.pe/books?id=butlAgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=butlAgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Kressova, N, &, Garcia, J. (2011). *Educación, Integración o Exclusión de la Diversidad Cultural*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=YY7VaQc-VWIC&pg=PT851&dq=que+se+entiende+por+mayor+de+edad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi22PGV4sTPAhVMNz4KHV6DBwIQ6AEIHDAA#v=onepage&q=que%20se%20entiende%20por%20mayor%20de%20edad&f=false>.
- Laudon, K & Laudon, J. (2004). *Sistemas de Información Gerencial*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=KD8ZZ66PF-gC&pg=PA101&dq=ventajas+estrategicas+con+los+sistemas+de+i>

nformacion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwie5oii2NfNAhUHbB4KHxXoDIAQ6AEIHTAA#v=onepage&q=ventajas%20estrategicas%20con%20los%20sistemas%20de%20informacion&f=false.

Lopez, F. (2006). *Honores y Protocolo*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=jVbpZhDU7gYC&pg=PA335&dq=que+se+significa+ser+mayor+de+edad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjfncGSh6LPahVJrB4KHdXkDSsQ6AEIJjAC#v=onepage&q=que%20se%20significa%20ser%20mayor%20de%20edad&f=false>.

Martínez, S. (2009). *La jubilación: Régimen Jurídico y procedimiento para su calculo*. (6.º.ed.). España: Lex nova. Recuperado de : <https://books.google.com.mx/books?id=ueDEPPAjwUoC&pg=PA25&dq=pension+de+jubilacion+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjG-qSkuKjMAhWGqB4KHSxdBxwQ6AEIzAA#v=onepage&q=pension%20de%20jubilacion%20definicion&f=false>.

Mef. (2003). *Dirección General de Asuntos Económicos y Sociales*. Recuperado de :

Menendez, M. (2009). *Derecho financiero y tributario español*. (21º. Ed). España: Lex Nova. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=-GYgtpl2rLcC&pg=PA67&dq=pago+indebido&hl=es&sa=X&ved>.

Murillo, V. et al, (2007). *Teorías Clásicas de la Organización y el Management*. Colombia: ECOE ediciones.

Murillo, W. (2010). *La investigación Científica*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia, Instituto de Inmunología de Colombia.

Ñaupas, H (2009). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima- Perú: Grafica Retai.

Ochoa, H. (2014). *Analisis sobre la Administracion del Sistema General de Pensiones de Vejez, en el Regimen de Prima Media con prestación*

definida en Colombia. Recuperado de:  
<http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2793/1/9519567.pdf>.

Oz, E. (2008). *Administración de los sistemas de Información*. (5<sup>ta</sup>. Ed). México: Cengage learning.

Porter, H. (2006). *Administración*. Recuperado de :  
<https://books.google.com.pe/books?id=t8jxiiaNoEC&pg=PA194&dq=que+es+la+ventaja+competitiva&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj10tOHI-fNAhUGKh4KHb4zBt4Q6AEIOTAE#v=onepage&q=que%20es%20la%20ventaja%20competitiva&f=false>

Publicaciones Vértice. (2011). *El Sistema de la Seguridad Social. Afiliación y cotización*. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=XOtXFj9pQxYC&printsec=frontcover&dq=sistema+de+seguridad+social&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjDpNnu3JfPAhVJGB4KHVZ3C4UQ6AEIOjAH#v=onepage&q=sistema%20de%20seguridad%20social&f=false>

Robbins, S. (2002). *Fundamentos de la administración*. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=yly3Ak0GLykC&pg=PA32&dq=max+weber+y+su+teoria+burocratica&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKE>

Sánchez, A. (2003). *Constitución Política, acuerdo Nacional y Planeamiento Estratégico en el Perú*. Chile: Naciones Unidas. Recuperado:  
<https://books.google.com.pe/books?id=hpiNghOzKf0C&pg=PA23&dq=definicion+la+constitucion+politica+del+peru&hl=es>.

Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y Diseño de la investigación científica*. Lima, Perú: Visión universitaria.

Sanchez, M. (2007). *Comentarios a la Ley del Estatuto Basico del Empleado publico*. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=P8lnKb44Hg0C&pg=PA533>

&dq=que+es+el+reingreso+al+servicio+del+estado&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwigspi1wavPAhVCIh4KHfRuCaUQuwUIJjAC#v=onepage&q=que%20es%20el%20reingreso%20al%20servicio%20del%20estado&f=false.

Soto, R. (2015). *La Tesis de Maestría y Doctorado en 4 Pasos*. (2 da ed.). Lima, Perú: Diograf.

Stair, R. & Reynolds, G. (2010). *Principios de Sistemas de Información*. (9<sup>na</sup>. Ed). México: Cengage Learning.

Valderrama, S. (2013). *Pasos Para La Elaboración de Proyectos de Investigación Científica*. (2<sup>da</sup> ed.). Lima: San Marcos.

Vera, M. (2011). *Marco normativo de la legislación publica, recursos humanos y el sistema de pensiones*. Lima- Perú: Pacifico Editores.

Villar, A & Fernandez, C. (2006). *Base de datos*. Recuperado de : <https://books.google.com.pe/books?id=dtRU5PjszaoC&pg=PA1&dq=que+es+una++base+de+datos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjW5d7zvK3PAhXGdD4KHWdXBvEQ6AEIRTAI#v=onepage&q=que%20es%20una%20%20base%20de%200datos&f=false>.

Villena, J. (2012). *Sistema Informativo para el Proceso de Pago de Remuneraciones en el Área de Recursos Humanos- FUNAHPU*. (Tesis de ingeniero Informático). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Weber, M. (2014). *Economía y sociedad*. (9<sup>na</sup>. Ed). Mexico: Fondo de cultura económica.

Zarate, F. (2007). *Sistema de Informacion de Soporte a la Planificacion Curricular de la Institucion Educativa*. Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1344/ZARATE\\_NICHO\\_FIDEL\\_PLANIFICACION\\_CURRICULAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1344/ZARATE_NICHO_FIDEL_PLANIFICACION_CURRICULAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

## VIII. Anexos

### ANEXO 1

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

SISTEMA INFORMATICO DE SOPORTE Y SU INFLUENCIA EN EL PAGO DE PENSIONES DE JUBILADOS, MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS, LIMA-2016

PROBLEMA		OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
PROBLEMA PRINCIPAL		OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	INDEPENDIENTE	INDEPENDIENTE	
1)	¿Cómo influyen los Sistemas Informáticos de soporte en el pago de pensiones de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016?	Determinar la influencia entre el Sistemas informático de Soporte con el pago de pensión de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016	El sistema informático de Soporte influye significativamente en el pago de pensiones de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016.	Sistema Informatico de Soporte	tiempo Limitado; Información Limitada, Meta , Entrada, Salida, recursos, informacion interna, Información Externa, Reccolecccion de Datos.	Nivel Explicativo. Diseño de Estudio: No Experimental de Corte Transversal, Población 80, Muestra 66 servidores, Tipo de Investigación: Aplicada, Tecnicas e Intrumentos de Recolección de Datos: Cuestionario, Encuesta, Metodo de Analisis de Datos, SPSS.
PROBLEMAS ESPECIFICOS		OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	DEPENDIENTE	DEPENDIENTE	
1)	¿Cómo influyen los Sistemas de Información de soporte en el pago de pensión de Cesantía del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016?	Determinar la influencia entre el Sistemas informático de Soporte con el pago de pensión de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016	El Sistema informático de Soporte Influye Significativamente en el pago de pensión de cesantía de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016.	Pago de Pensiones	Requisitos, Acreditacion, Tiempo de Servicio, Reingreso al Servicio, Suspension, Caducidad, Matrimonio, Incapacidad, Sistema de Seguridad Social, Menor de Edad, Mayor de Edad, Actividad Lucrativa.	
2)	¿Cómo influyen los Sistemas de información de soporte en el pago de pensión de viudez del Ministerio de economía y finanzas, Lima -2016?	Determinar la influencia entre el Sistema Informático de Soporte con el pago de pensión de viudez del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016.	El Sistema informático de Soporte influye significativamente en el pago de pensión de Viudez de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016.			
3)	¿Cómo Influyen los Sistemas de Información de Soporte en el pago de pensión de orfandad del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016?	Determinar la influencia entre el Sistema Informático de Soporte con el pago de pensión de orfandad del Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016.	El sistema informático de Soporte influye significativamente en el pago de pensión de orfandad de jubilados del Ministerio de Economía y Finanzas-2016.			

**ANEXO 2**  
**DATOS INGRESADOS AL SPSS**

1	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00
2	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00
3	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00
4	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
5	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
6	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
7	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
8	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00
9	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
10	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
11	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
12	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
13	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
14	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
15	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
16	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
17	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
18	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00
19	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
20	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
21	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00
22	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
23	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
24	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
25	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00

### Anexo 3

#### Cuestionario de mis variables

#### Sistema de informático de Soporte y su influencia en el pago de pensiones de jubilados, Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016

Señor trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta, con 1 = Muy en Desacuerdo, 2 = En Desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Muy de acuerdo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	considera usted que el tiempo para procesar la informacion es limitado e incide en el pago de pensiones					
2	Los recursos informaticos en el Ministerio, les proporciona informacion limitada sobre los pensionistas, respecto al pago de pensiones realizado mes a mes de corresponderle.					
3	considera usted que el sistema informatico que poseen, permite que la Oficina realice sin complicaciones sus funciones sin retrasar las metas organizacionales					
4	considera usted que el ingreso oportuno de informacion incide en la ejecucion del pago de pensiones.					
5	considera usted que el sistema informatico actual les permite incorporar soluciones y salidas menos complicadas al momento de reconocer el pago de pension					
6	considera que los recursos que les brinda la organización son los pertinentes para la ejecucion de trabajo					
7	La informacion interna obtenida a traves de los diversos sistemas en la organización (AIRHSP, SIAF, MCPP, entre otros) les permite alcanzar la suficiente informacion para la ejecucion del					
8	La informacion obtenida a traves de fuentes externas resulta de gran apoyo para determinar el pago de pensiones					
9	Los Datos Recolectados a traves del cruce de informacion, son suficientes para reconocer el pago de pension					
10	considera usted que los requisitos solicitados al interesado para el pago de pension de cesantia son los suficientes para dar inicio a su ejecucion.					
11	considera usted que los documentos presentados para obtener la pension de cesantia tendrian que encontrarse acreditados y detectados a traves de los sistemas informaticos, para su correcta					
12	considera usted que el Ciclo laboral alcanzado por los trabajadores debería ser corroborado a traves de los Sistemas informaticos antes del pago de pension					
13	Considera usted que tendría que existir un mejor control de los pensionistas que reingresan nuevamente al servicio del estado.					
14	Considera usted necesario suspender la pension en caso el pensionista incumpla algun requisito que dio inicio a su procedimiento					
15	Considera usted que al incumplimiento de una facultad que dio origen a la pension, supondría la caducidad de la misma.					
16	Considera que los sistemas informaticos deberían alertarlos que la pensionista viuda no contrajo matrimonio nuevamente antes de otorgarle pension de viudez					
17	Considera usted que al viudo en estado de incapacidad fisica o mental debería presentar evaluaciones Medicas anuales, y así acreditar su pension					
18	Considera usted que los sistemas informaticos deberían detectar si algun pensionista de viudez esta inscrita a algun sistema de seguridad social antes de percibir su pension					
19	considera usted que debería haber seguimiento de como el apoderado del pensionista menor de edad hace uso de la pension de orfandad, a traves de los sistemas Informaticos					
20	Considera usted que se debería instruir al pensionista de orfandad proximo alcanzar la mayoría de edad, a seguir estudios superiores y, así seguir gozando de la pension					
21	Considera usted que debería existir mayor control de los sistemas informaticos para detectar que algun pensionista de orfandad realiza alguna actividad lucrativa					



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“SISTEMA INFORMÁTICO DE SOPORTE Y SU INFLUENCIA EN  
EL PAGO DE PENSIONES DE JUBILADOS, MINISTERIO DE  
ECONOMÍA Y FINANZAS, LIMA - 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**MARCOS ANTONIO GARCÍA SEGURA**

**ASESOR:**

**DR. LEON ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO**



**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**PLANIFICACIÓN**

**LIMA – PERÚ**


**2016**



	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F09-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Marcos Antonio Garcia Segura, identificado con DNI N° 46991583, bachiller de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Sistema Informático de soporte y su influencia en el Pago de Pensiones de Jubilados, Ministerio de Economía y Finanzas, Lima-2016"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:




FIRMA

DNI: 46991583

FECHA: 16 de Junio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Yo, LESSNER AUGUSTO LEON ESPINOZA, Asesor de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Sistema Informático de Soporte y su Influencia en el Pago de Pensiones de Jubilados, Ministerio de Economía y Finanzas, LIMA - 2016", del estudiante Marcos Antonio García Segura, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 14 de Mayo año 2018



Firma

DR. LESSNER AUGUSTO LEON ESPINOZA

DOCENTE ASESOR

DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**"SISTEMA INFORMÁTICO DE SOPORTE Y SU INFLUENCIA EN  
EL PAGO DE PENSIONES DE JUBILADOS, MINISTERIO DE  
ECONOMÍA Y FINANZAS, LIMA - 2016"**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

MARCOS ANTONIO GARCÍA SEGURA

**ASESOR:**

DR. LECHE ESPINOZA, FERNANDO ALBERTO



### **Resumen de Conocimientos**

1	Entregado a Universidad	5%
2	Entregado a Universidad	3%
3	Entregado a Universidad	2%
4	Entregado a Universidad	2%
5	Entregado a Universidad	1%
6	Entregado a Universidad	1%
7	Entregado a Universidad	1%
8	Entregado a Universidad	1%
9	Entregado a Universidad	1%